	<b>Organizační řád REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>	<b>BR02</b>	
Vypracoval: Schválil:	<b>Ing. Martin KRKAVEC</b> <b>RNDr. Miroslava KRKAJCOVÁ</b>	Platí od: <b>01.05.2021</b> nahrazuje: <b>01.08.2017</b>	Strana č. <b>1/2</b> Výtisk č. <b>1</b>

## 1. Způsob předání stížnosti

Na činnosti prováděné genetickým pracovištěm GENvia, s.r.o. mohou zákazníci podávat reklamace (stížnosti) prostřednictvím:

- e-mail: [info@genvia.cz](mailto:info@genvia.cz)
- ePortál: ikona „Poslat zprávu“ v hlavním menu
- telefon: 721 669 444
- osobně: Sýkovecká 276/54, 198 00 Praha 9 - Kyje

## 2. Druh stížnosti

Uplatňované stížnosti na práci genetické ambulance **lze podávat na:**

- **objednání na genetickou konzultaci** (např. nevyhovující termín objednání, dostupnost lékařů apod.)
- **průběh konzultace** (např. nevhodný způsob jednání, nejasné vysvětlení problematiky, etické problémy apod.)


Uplatňované stížnosti na práci genetické laboratoře **lze podávat na:**

- **průběh provedení laboratorních vyšetření** (např. dlouhý termín dodání výsledku vyšetření apod.)
- **výsledky laboratorních analýz** (např. nejasnost, nesrozumitelnost, nedostupnost výsledku vyšetření apod.)
- **způsob jednání pracovníků laboratoře** (např. nevhodný způsob jednání, problémy s telefonickou nebo e-mailovou dostupností apod.)
- **nedodržení ujednání vyplývajících z uzavřené dohody o provedení laboratorních analýz** (např. nedodržení rozsahu indikovaných vyšetření, neprovedení dodatečně indikovaných vyšetření apod.)

## 3. Evidence stížnosti

Veškeré stížnosti podané na pracoviště GENvia, s.r.o. jsou evidovány v Knize stížností (CK04), včetně termínů a způsobu řešení. Bezprostředně po přijetí stížnosti provede příjemce stížnosti záznam o jejím přijetí a doplní následující údaje:

- pořadové číslo stížnosti v příslušném kalendářním roce
- datum přijetí stížnosti
- identifikace příjemce stížnosti
- charakter a popis stížnosti
- údaje o stěžovateli
- datum vyřízení stížnosti
- datum odeslání vyřízené stížnosti stěžovateli

	<b>Organizační řád</b> <b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>	<b>BR02</b>	
Vypracoval: Schválil:	<b>Ing. Martin KRKAVEC</b> <b>RNDr. Miroslava KRKAFCOVÁ</b>	Platí od: <b>01.05.2021</b> nahrazuje: <b>01.08.2017</b>	Strana č. <b>2/2</b> Výtisk č. <b>1</b>

#### 4. Prošetření stížnosti

Za **prošetření oprávněnosti stížnosti odpovídá manažer jakosti**, přičemž musí vždy provést:

- prošetření oprávněnosti stížnosti a činností, které k reklamaci vedly
- v případě neoprávněné stížnosti předložit v písemné formě vedoucímu laboratoře výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků stěžovatele
- v případě oprávněné stížnosti předložit v písemné formě vedoucímu laboratoře výsledky šetření se zdůvodněním oprávněnosti požadavků stěžovatele a navržení způsobu řešení stížnosti
- zajištění schválení navrženého způsobu řešení stížnosti vedoucím laboratoře
- kontrola realizace a správnosti provedení navržených opatření

#### 5. Informování o prošetření stížnosti

O výsledku šetření podané stížnosti a způsobu jejího řešení, včetně stanovených termínů, je stěžovatel vždy informován vedoucím laboratoře. O těchto úkonech je proveden záznam do Knihy stížností (CK04).

#### 6. Termíny řešení stížnosti

Stížnosti jsou řešeny v následujících **časových intervalech**:

- stížnost na činnosti provedené pracovištěm GENvia, s.r.o. lze podat do 30 dnů po obdržení sjednané služby
- termín vyřízení stížnosti je stanoven na 30 kalendářních dnů od přijetí stížnosti pracovištěm GENvia, s.r.o. V tomto termínu oznámí vedoucí laboratoře písemně příp. osobně stěžovateli výsledek šetření.
- v případě, že není možné reklamaci vyřešit v uvedených časových intervalech, oznámí tuto skutečnost stěžovateli vedoucí laboratoře s uvedením konečného data výsledku šetření.